

# KEINE ANGST VOR FEEDBACK

*Hinhören und bei Menschen nachfragen – wer Kirchenentwicklung ernst nimmt, stellt irgendwann die Frage, wie Menschen Kirche überhaupt Feedback geben können. Kommen die Angebote der Pfarreien an? Wie steht es um die Qualität der Gottesdienste? Was ist Menschen da wichtig? Die Pfarrei St. Bonifatius in Frankfurt hat im Advent 2018 systematisch nachgefragt und die Antworten wissenschaftlich auswerten lassen. Die Ergebnisse des Pilotversuchs hat die Pfarrei nun im vergangenen September präsentiert – und die fallen oft besser als erwartet aus. Auf dieser Doppelseite stellt NETZ Ihnen das Projekt und wichtige Resultate vor. Auf der nächsten lesen Sie dazu ein Interview.*

Mit einer Predigt vor einem Jahr startete das Pilotprojekt in seiner Pfarrei, erinnert sich Werner Otto. „Unmittelbar im Anschluss an den Gottesdienst am 1. Advent haben wir die Besucher gebeten, einen mehrseitigen Fragebogen auszufüllen“, erzählt der Pfarrer von St. Bonifatius in Frankfurt. Wie oft besuchen Sie den Gottesdienst? Welchen Gottesdienst besuchen Sie? Mit welcher Note bewerten Sie die einzelnen Gottesdienstformate? Welche Elemente sind Ihnen wichtig? Diese und viele weitere Fragen – auch zur Öffentlichkeitsarbeit und anderen Angeboten der Pfarrei – habe man damals gestellt. „Wir wollen’s wirklich wissen! Qualitätsverbesserung durch Feedback“ lautete der etwas sperrig klingende Titel des Projekts.



Das bisher im Bistum Limburg einzigartige Evaluationsprojekt geht auf Anregungen beim ersten Frankfurter Stadtkirchenforum im Jahr 2015 zurück. Die Ideen wurden vom Stadtsynodalrat aufgenommen und St. Bonifatius als Pilotpfarrei ausgewählt. Die Fragebögen, die dabei zum Einsatz kamen, entwickelte das Pastoralteam der Pfarrei in Kooperation mit Wissenschaftlern des Fachbereichs Empirische Sozialforschung an der Johann Wolfgang Goethe-Universität in Frankfurt. Nach der allgemeinen Befragung der Gottesdienstbesucher am 1. Advent 2018 wurden spezielle Fragebögen in Familiengottesdiensten, Taizé-Gottesdiensten und anderen profilierten Gottesdienstformaten verteilt. Darüber hinaus wurden einzelne Zielgruppen um Feedback gebeten: die Eltern von Erstkommunionkindern sowie die Teilnehmer eines fünfwöchigen Projekts zur Glaubensvertiefung. Auch an die ehrenamtlich Engagierten wurde ein Fragebogen versandt. Alle Rückmeldungen wurden durch die Universität wissenschaftlich ausgewertet.

#### **Predigt für Besucher besonders wichtig**

Die Ergebnisse bergen für Otto interessante Erkenntnisse: „Für die Gottesdienstbesucher ist das wichtigste Element der Liturgie die Predigt, gefolgt vom Gebet“, erklärt der Pfarrer. Bei der Predigt sei es besonders wichtig, dass sie aufzeigt, wie Glauben im Alltag umgesetzt werden könne. Besonders erfreulich: Fast 90 Prozent der Befragten attestieren der Pfarrei, sie kümmere sich genügend um die einzelnen Gemeindemitglieder und ihre Anliegen. Dass die Pfarrei die Lebenssituation von Menschen in anderen Teilen der Erde hinreichend im Blick hat, bestätigt ein ebenfalls hoher Anteil von 75 Prozent. „Wir sehen das aber auch als Aufforderung, weiter über den Tellerrand hinaus zu blicken. Auch die durchschnittliche Bewertung der Gottesdienste in St. Bonifatius, in Noten eine gute Zwei, lässt noch Spielraum für Anpassungen“, so Otto.

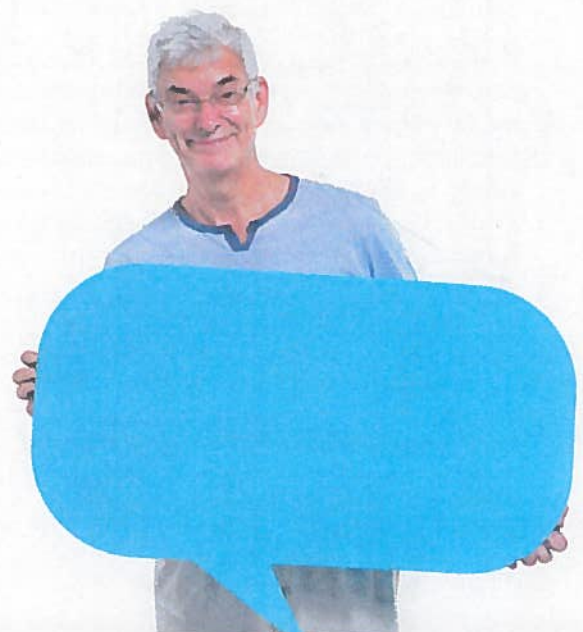
#### **Drei unterschiedliche Typen**

Die wissenschaftliche Datenanalyse hat für die Pfarrei aber noch andere besonders aufschlussreiche Ergebnisse zu Tage gefördert. „Es gibt bei uns drei ‚Typen‘ von Gottesdienstbesuchern“, sagt Otto. „Erstens ältere Menschen, die seit langer Zeit der Pfarrei angehören, die den Gottesdienst häufig besuchen und sich über den Pfarrbrief

und Hinweise im Gottesdienst informieren; zweitens junge Menschen, denen der Familiengottesdienst und eine lebhaftige Gestaltung samt moderner Musik wichtig sind und für die die Pfarrei eine soziale Institution ist; und drittens spirituell orientierte Gottesdienstbesucher, die an einer Erklärung der Lesungstexte interessiert sind und hohe Zustimmung zu den abgefragten Glaubensaussagen zeigen.“ Diese dritte Gruppe komme explizit dann, wenn ihnen hochwertige theologische und spirituelle Angebote gemacht werden.

Dass das Projekt die Arbeit in der Pfarrei beeinflussen wird, ist sich Otto sicher: „Verschiedene Teams haben schon damit begonnen, die Ergebnisse genau zu analysieren und Konsequenzen daraus zu ziehen. Viele spannende Ansatzpunkte sind schon erkennbar.“

Clemens Mann und Werner Otto





**Herr Pfarrer Otto, gibt es Ergebnisse, die Sie besonders ermutigt haben?**

Mich hat sehr gefreut zu sehen: Dort, wo wir in ein Angebot investieren, wird das wertgeschätzt. Der Fiat-Lux-Gottesdienst ist eine gut besuchte monatliche Vorabendmesse, bei der wir vor allem auf eine anspruchsvolle ästhetische Gestaltung Wert legen. Bei diesen Gottesdiensten gaben über 85 Prozent der Teilnehmenden an, dass ihnen die stimmungsvolle Beleuchtung und die besondere musikalische Gestaltung „wichtig“ bis „sehr wichtig“ seien. Das sind ausgesprochen erfreuliche Ergebnisse!

**Professor Wagemann, haben Sie für Ihre Arbeit Gewinn aus dem Projekt gezogen?**

Absolut ja! Gerade angesichts des Elfenbeinturms Wissenschaft wird ja oftmals beklagt, dass wissenschaftliche Methoden und Erkenntnisse nicht immer konkrete Anknüpfungspunkte haben. Hier war das anders – wir hatten die Gelegenheit, einen Prozess vor Ort mitzugestalten und mitzuverfolgen!

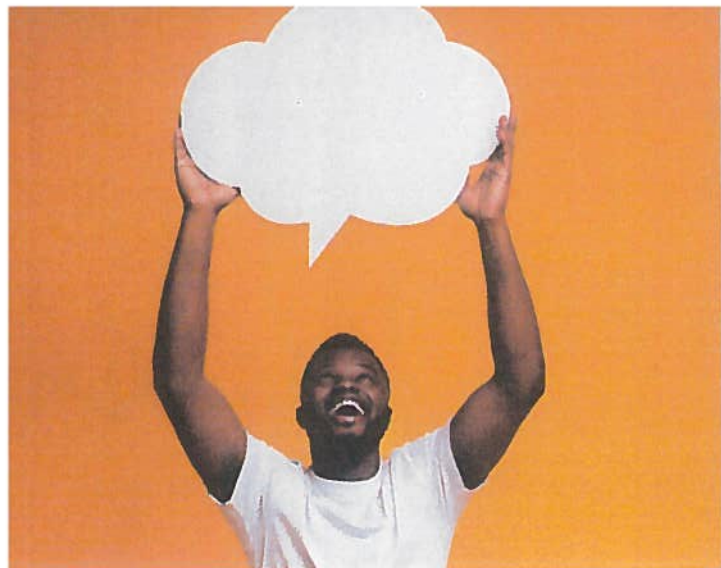
**Sie haben in Ihrer Laufbahn sicher viele andere Projekte evaluiert. Sind Ihnen bei Design, Gestaltung und Umsetzung „kirchliche Besonderheiten“ aufgefallen?**

*Wagemann:* Ich habe eine große Offenheit und Bereitschaft festgestellt, das Projekt für eine Weiterentwicklung der eigenen Arbeit zu nutzen. Überlicherweise führen Evaluationen zu Befürchtungen von negativen Einschätzungen oder gar tatsächlichen Konsequenzen. In St. Bonifatius habe ich dagegen fast ausschließlich Freude darüber erfahren, dass wir auf professionelle Art gemeinsam versucht haben, die Pfarrei voranzubringen.

**Was hat Sie beide bei dem Projekt wirklich überrascht?**

*Otto:* Auf die Frage nach dem Stellenwert der einzelnen Gottesdienstelemente ergibt sich als „Hitliste“: 1. die Predigt, 2. Gebet, 3. das Abendmahl. Ein Priester in unserer Pfarrei kommentierte das amüsiert mit den Worten: „Das sind ja protestantische Verhältnisse.“ Für mich zeigt es, dass es sich lohnt, sich um eine hochwertige Verkündigung zu bemühen.

*Wagemann:* Mich hat die Deutlichkeit der Ergebnisse überrascht, und zwar im zweifachen Sinne. Zum einen scheinen sich die Pfarreiangehörigen in Vielem einig zu sein, und das oft in einer guten Bewertung. Zum anderen haben es die Antworten ermöglicht, genaue Profile von Angeboten, aber auch von den Antwortenden zu zeichnen. Ja, und dann hat mich fasziniert, wie gerade die Fragen zu Glaubensaussagen im Anschluss an die Befragung von den Gemeindemitgliedern noch heftig diskutiert wurden, bis hin zu vielen Vermutungen, warum wir die Fragen überhaupt gestellt haben...



**Hatten Sie nicht auch Sorge, das Feedback könnte negativer ausfallen als erwartet?**

*Otto:* Die Ergebnisse des Pilotprojekts zeigen durchgängig: Vor systematischer Evaluation braucht man keine Angst zu haben. Die Rückmeldungen sind oft besser, als ich erwartet habe, und sie sind ein großer Ansporn, die Qualität der Arbeit weiter zu verbessern. Eine erfreuliche Begleiterscheinung des Projekts: Fast alle Teilnehmer haben die Befragung als Ausdruck der Wertschätzung wahrgenommen. „Schön, dass es die Hauptamtlichen interessiert, was wir denken.“ Das ist ein Wert in sich.

**Gibt es Überlegungen, auch Menschen zu befragen, die stärker kirchenfern sind?**

*Otto:* Mit Eltern von Erstkommunionkindern und Täuflingen haben wir Gruppen befragt, die überwiegend nicht regelmäßig in den Gottesdienst gehen. Die begleitenden Wissenschaftler haben uns erklärt, dass es für uns nur sehr schwer möglich sei, mit unseren Befragungen Menschen zu erreichen, die nie in der Pfarrei auftauchen. Bei diesen Personen sei aber auch nicht mit wesentlich anderen Ergebnissen zu rechnen als bei den eingangs genannten.

**Würden Sie auch andere Pfarreien bei einem solchen Projekt unterstützen?**

*Wagemann:* Selbstverständlich, zumal auch wir als Arbeitsgruppe bei diesem Projekt sehr viel gelernt haben. Wir stellen auch gerade ein kleines Team zusammen, um auf die verschiedenen Herausforderungen noch besser reagieren zu können!

Clemens Mann

**Kontakt bei Nachfragen:**

Pfarrer Werner Otto

FON: 069 6959758 50

MAIL: w.otto@bonifatius-ffm.de

**Im Gespräch**

*Dr. Claudius Wagemann* ist seit 2012 Professor für Politikwissenschaft und beschäftigt sich mit Methoden der Qualitativen Empirischen Sozialforschung. Der 47-Jährige engagiert sich auch in der Pfarrei St. Bonifatius in Frankfurt.

*Werner Otto* ist seit 2014 Pfarrer der neu gegründeten Pfarrei St. Bonifatius in Frankfurt. Zuvor war Otto Stadtjugendpfarrer an der Jugendkirche JONA. In seiner Pfarrei gibt es zahlreiche Projekte von Kirchenentwicklung.

